

Studi kasus penerapan konsep quality function deployment pada perbaikan mutu produk

Yudo Wibisono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20240622&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Persaingan pasar yang makin keras, membuat pelanggan memiliki banyak alternatif dalam membeli produk-produk yang di tawarkan produsen. Agar dapat memenangkan pangsa pasar atau setidaknya mempertahankan diri terhadap situasi tadi, maka produk yang di buat harus disesuaikan dengan keinginan pelanggan. Dengan kata lain mutu dari suatu produk, harus dilihat dari sudut pandang pelanggan sehingga orientasi berproduksi saat ini di arahkan kepada upaya, bagaimana cara agar dapat memenuhi atau memuaskan keinginan pelanggan. Sebagai pengguna akhir produk, pelanggan memiliki kebutuhan yang amat beragam. Memahami secara baik keinginan pelanggan terhadap suatu produk, akan memudahkan produsen untuk merancang produk yang sesuai dengan persyaratan mereka. Di lain pihak produsen memiliki keterbatasan-keterbatasan guna memenuhi seluruh keinginan pelanggarnya. Karena keterbatasan tersebut, maka seluruh departemen terkait yang ada harus dilibatkan, agar dapat memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini sesuai dengan konsep Total Quality Management, yang menitik beratkan pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan, melalui perbaikan proses yang bersinambung serta menyeluruh (melibatkan seluruh sumber daya yang ada di perusahaan).

Salah satu alat bantu dalam Total Quality Management, untuk mendapatkan keselarasan perbaikan, antara keinginan pelanggan dengan kemampuan proses produksi yang ada pada produsen, di kenal dengan nama Quality Function Deployment (QFD). Penerapan konsep ini, terutama sekali di peruntukkan pada proses perancangan produk baru. Dimana di harapkan produk akhir yang nantinya terbentuk, lebih terjamin kesesuaiannya dengan kehendak pelanggan.

Penerapan lain dari konsep ini dapat pula di terapkan pada produk yang telah di produksi. Yakni untuk upaya perbaikan mutu produk, melalui penjabaran kembali keinginan pelanggan atas produk tersebut. Dengan demikian bagian dari produk yang belum sesuai dengan kehendak pelanggan, dapat di sempurnakan oleh produsen, sesuai bentuk perbaikan yang mereka inginkan.